

Møtereferat, april 2022

Brukerutvalg, Pasientreiser HF

Møtetid: 25. april 2022

Møtested: Thon Hotel Opera, Oslo

Tidspunkt: 10.00 – 15.00

Møteleder: Hilde Holt

Deltakere:

Øystein Kydland, Helse Sør-Øst RHF brukerutvalg

Mona Sundnes, Helse Midt-Norge RHF brukerutvalg

Geir Strømsholm, SAFO, LFPS

Dag Utnes, FFO, prostatakreftforeningen

Line Hole, FFO, Forening for autoimmune leversykdommer

Svein Helgesen, Pensjonistforbundet

Gunnhild Berglen, Helse Nord RHF brukerutvalg

Johannes Lofthus, Kreftforeningen

Elisabeth Wollebek, LFS

Hilde Holt, Pasientreiser HF

Guri Brenden Lønnerød, Pasientreiser HF

I tillegg deltar:

Kjetil Dahl, Pasientreiser HF, avdelingsleder for reiser uten rekvisisjon

Roy Smelien, Pasientreiser HF, avdelingsleder for reiser med

rekvisisjon, sak 23-2022

Vararepresentanter:

Tahar Haddad, Pensjonistforbundet, vara

Kirsten Refnes, Pensjonistforbundet, vara

-

Forfall:

Bjørnar Lien, Helse Midt-Norge RHF brukerutvalg, vara

Unn Tone Forfang, FFO, Blindeforbundet

Gunvor Riim Opedal, Pensjonistforbundet

Karl Olaf Sundfør, Helse Vest RHF brukerutvalg

Sak	Innhold	Ansvarlig	Kommentar

15-2022	Godkjenning av referat Møtereftrat fra 24. mars 2022 ble godkjent.	HH	
16-2022	Pasienters klagemuligheter <ul style="list-style-type: none"> • Regelverket ble gjennomgått. Formelt sett skal en klage skrives under av klager. • Statsforvalteren har også en veiledningsplikt til å veilede en bruker i hvordan en klage utformes. • Ønskelig at pasient kan få informasjon i forkant av at klage sendes til statsforvalter, slik at pasient eventuelt kan komme med tilleggsopplysninger. • Pasientreiser HF tar innspillet med tilbake til rutiner for klagebehandling. Klageinngang fra 2019 ligger på ca. 2 % av totalt antall saker. Ca. 90 % av klagesakene sendes inn på Helsenorge. Mange av sakene handler om andre ting enn konkrete klager på vedtak: Satsenes størrelse, tilgang på overnatting, dekning av raskeste kontra korteste vei o.l. Derfor jobbes det nå med å få til en funksjon på Helsenorge for å kunne ettersende dokumentasjon, etter planen lanseres dette i juni i år. I tillegg jobbes det med å lage en mulighet for å melde generelle tilbakemeldinger. Dette er funksjoner som det kan være mulig å ta i bruk også for reiser med rekvisisjon, hvis helseforetakene går inn for det.	HH/KD	Se presentasjon.
17-2022	Status reiser uten rekvisisjon Tall og status for området så langt i 2022 ble gjennomgått. Tallene påvirkes av koronapandemien, og det er gjort sammenligninger mot 2019, som viser at det per mars fortsatt ikke er normal aktivitet for området. Per mars er det søkt om ca. 22 % færre reiser sammenlignet med 2019. Kjetil understreker at mange er blitt mer digitale i løpet av de to årene pandemien har vart. Det har ført til at Pasientreiser mottar flere søknader, da brukerne sender hyppigere inn digitalt, mens de som søker på papir oftere samler opp flere saker og sender søknad med flere reiser i en søknad.	HH/KD	Se presentasjon.

	<p>Kjetil gikk gjennom tallene foretaket rapporter på til styret, dette viser både aktivitet og effektivitet i forvaltningen. Foretaket måles på andel søknader som sendes digitalt, saksbehandlingstid, andel saker som behandles automatisk, andel telefoner som besvares innen 80 sekunder, kvalitet i vedtaksbrev, tilgjengelighet i saksbehandlingssystemene. Innspill og kommentar fra brukerutvalget:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vil gjerne ha sammenligning med brukerne som ikke er digitale. Svar: Det skal være så enkelt som mulig også for de som søker på papir. Søknadsskjema er endret fra 4 til 2 sider, dette ble lansert høsten 2020. • Er det en kopling mellom papir og digital søknad med vedlegg? Svar: Man kan gi og få fullmakt på Helsenorger. 		
18-2022	<p>Reiser innenfor minstetakstsoner Det er blitt langt færre takstsoner over store deler av landet, i løpet av de siste årene. Dette medfører at pasienter mister retten til å få stønad til reisen sin. Det er fylkeskommunene som styrer takstsoner i landet, det gjør sentral styring av pasientreiseområdet utfordrende. Pasienter som ikke kan bruke offentlig transport, har rett til å få dekket utgifter, når behandler dokumenterer at de ikke kan bruke offentlig transport. Innspill og kommentar fra brukerutvalget:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Får ledsager dekket hjemreise når pasienten blir igjen på behandlingsstedet? Svar: Ja, ledsager skal få stønad til hjemreise også, selv om han ikke er i følge med pasienten. 	HH/KD	Se presentasjon.
19-2022	<p>Er det nasjonale retningslinjer for om reiser mellom behandlingssted og skole dekkes, selv om det er lenger avstand enn mellom behandlingssted og hjem? Regelverket er slik at skole regnes som midlertidig oppholdssted. Det vil si at elever får dekket reise til og fra det stedet som han eller hun reiste fra.</p>	HH	Se presentasjon.

<p>20-2022</p>	<p>Gjennomgang av ledsagers rett til dekning av utgifter, med case.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Rett til dekning av utgifter når ledsager må reise til pasienten som får digital behandling. 2. Rett til dekning av utgifter til behandling på andre steder enn behandlingssted. Det er ikke behandler som kaller inn, det kan være hjemmesykepleier eller andre kommunale helsetjenester som kaller inn pasienten. <p>Hvordan kan slike behandlinger løftes inn for vurdering som del av pasientreiseforskriften. Brukerutvalget etterlyser en rettighet for at pårørende, verge, eller fullmektig kan få dekket reiseutgifter for å være til stede når pasienter får enten digital behandling, eller får behandling på et sted som ikke er et tradisjonelt behandlingssted. Svar: Pasientreiser HF undersøker hvordan denne problemstillingen kan tas videre i de rette foraene.</p> <p>Reiser for pårørende ifm behandling i kontrollkommisjoner</p> <p>Som pårørende har man ikke rett til å få dekket utgifter i forbindelse med tvungen behandling. Men pårørende har rett til å være informert og delta i behandlingen. Det kan være lange reiser, der politi og verge følger pasient. Men pårørende får ikke mulighet til å søke om stønad til reisen. Hvem skal dekke reiser til/fra kontrollkommisjon? Innspill og kommentar fra brukerutvalget: Regelverket for kontrollkommisjonene bør vurderes før pasientreiseforskriften. Svar: En av Pasientreiser HF sine jurister vurderer hvilke rettigheter pårørende har for å få dekket utgifter til reise til kontrollkommsjon.</p> <p>Reiser for ledsager som trenger tilrettelegging</p> <p>Når ledsager har behov for tilrettelagt transport, er dette ivaretatt i dagens regelverk.</p> <p>Innspill og kommentar fra brukerutvalget:</p>	<p>UT/GB</p>	<p>Følges opp av Pasientreiser HF.</p> <p>Se saksgrunnlag merket saksnummer.</p> <p>Pasientreiser HF undersøker saken og løfter utredning til neste møte.</p>
----------------	---	--------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> Man har ikke rett til å få dekket to reiseledsagere, hvis begrunnelsen er at den ene reiseledsageren trenger ledsager. Brukerutvalget viser til flyselskapenes retningslinjer for krav til ledsager, hvordan oppfylles rettigheten når den som ønsker å ledsage pasienten ikke selv kan fylle kravene til ledsager. <p>Svar: Pasientreiser HF undersøker regelverk: Et barn som skal reise skal ha med foresatt som følge, men kan ha med en kvalifisert ledsager for å håndtere praktiske utfordringer på reisen som den foresatt ikke kan håndtere.</p>		<p>Pasientreiser HF ser på saken og saken løftes til neste møte.</p>
<p>21-2022</p>	<p>Dokumentasjonsplikt for reiser med egen bil av helsemessige årsaker gjeninnføres 1. juni.</p> <p>Innspill og kommentar fra brukerutvalget: Når saken ses i et samfunnsperspektiv, kan det være lønnsomt at reiser dekkes med bil og tilleggsutgifter.</p> <p>Det er også arbeidskrevende for behandlere som må sette av tid til å dokumentere.</p> <p>Andre samfunnsøkonomiske hensyn: Skolelever som reiser til/fra behandling, og kan miste undervisning, fordi ikke reiseutgiftene dekkes tilbake til annet sted enn utgangspunktet for reisen. Et ankepunkt at ikke alle kostnader ses i en helhet, for alle elementer som påvirkes fravær som blir lengre enn nødvendig fordi reisekostnaden ikke dekkes fullt ut.</p> <p>Grensesnitt opp mot reiser med rekvisisjon: Gjeninnføringen av dokumentasjonskravet påvirker ikke rettigheten til rekvirert transport. De mest sårbare pasientene har rett til å få en rekvirert reise.</p> <p>Svar fra Pasientreiser HF: Der vi har handlingsrom til å lempe på dokumentasjonsplikt, gjøres dette. Det effektiviserer ordningen, og er nyttig for alle parter.</p>	<p>MS/LH/HH/KD</p>	

	<p>Når det gjelder satser, og rett til dekning av tilleggsutgifter, er også meldt til departementet i evalueringsarbeidet.</p> <p>Pasientreiser HF informerer brukerutvalget når høringen er klar fra departementet.</p> <p>Generell tilbakemelding: Det kan virke som at fullmaktfunksjonaliteten er ukjent for mange.</p> <p>Svar: Pasientreiser HF melder dette som et mulig markedsføringstiltak for Helsenorge og Norsk Helsenett.</p> <p>Pasientreiseforskriften er til politisk vurdering. Vi venter på en høring fra Helse- og omsorgsdepartementet. Når denne kommer er det viktig at brukerorganisasjonene som brukerutvalget representanter, leverer høring når denne kommer.</p>		
<p>22-2022</p>	<p>Fastlegeordningen under press. Hva medfører det for pasienters rett til få dekket reise?</p> <p>Hilde gjennomgikk dagens regelverk, og viste til økende antall mediasaker om at fastlegeordningen er under press.</p> <p>Per i dag er det ulik praksis for dekning av reiser når pasienter ikke har fastlege i egen kommune. Noen gir stønad til reise til nærmeste sted der behandlingen kan gis, selv om det er utenfor egen bostedskommune. Andre helseforetak dekker bare til nærmeste sted der tjenesten finnes, selv om det ikke er tilgjengelig fastlegetilbud på dette stedet.</p> <p>Innspill og kommentar fra brukerutvalget:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Viktig å melde innspill om at det fører til økte kostnader når pasientreiser gir stønad til lengre reiser, fordi det ikke er mulig å finne ledig fastlege i egen bostedskommune. • Svein, fra Pensjonistforbundet, har laget en utredning som sier noe om dette. Svein sender ut dokumentet til brukerutvalget. • Spesialisthelsetjenesten viser til at de også er under press, og har fått tilført flere oppgaver, derfor har oppgaver også blitt flyttet fra 	<p>HH/ (ØK)</p>	<p>Se presentasjon.</p>

	spesialisthelsetjenesten til primærhelsetjenesten.		
23-2022	<p>Arbeid med serviceerklæring for pasientreiser, status og utvikling</p> <p>Gjennomgang av status fra tiltakseiser og leder av arbeidet med serviceparametere og serviceerklæringen som del av dette arbeidet. Denne skal idriftsettes samtidig med serviceparametere. Denne har vært forankret i Pasientreiser HF sitt styre og de adm. Direktørene i de regionale helseforetakene. Serviceparameterne skal ut i pilot, for å måle og se om det har ønsket effekt. Serviceerklæringen blir lagt ut til pasientene når pilotperioden er over. Stavanger Universitetssjukehus har lagt den ut på eget initiativ. Det kliniske miljøet er positive til erklæringer, men det har ikke kommet tilbakemelding fra pasienter. Helse Bergen har en tilpasset serviceerklæring for sitt området, uavhengig av dette arbeidet. Den felles serviceerklæringen forventes lagt ut til høsten 2022. I kommende periode skal det dannes et fora som skal sikret at dokumentet er levende, og ikke blir et dødt dokument. Innspill og kommentar fra brukerutvalget: Brukerutvalget mener serviceerklæringen ikke er god nok. Ønsker ny runde på arbeidet. Hvordan skal uenighet i serviceerklæringen meldes?</p> <p>Svar: Innspill gis til leder i brukerutvalget, Hilde Holt, som kan melde videre i arbeidet.</p> <p>Melde sak om innspill fra brukerutvalget til serviceerklæring og serviceparametere.</p> <p>Enkelte av de andre medlemmene mener det i dette arbeidet er sagt at det har vært god brukermedvirkning, og er uenige i dette.</p> <p>Brukerutvalgets representanter i arbeidet var Øystein Kydland og Jan Amund Lanner.</p> <p>Disse representantene har meldt fra at ikke alt de ønsket kom med, men anser at dokumentet som foreligger er et godt utgangspunkt.</p>	RS	Settes opp som egen sak i juni-møtet. Alle dokumenter knyttet til serviceparametere sendes ut til brukerutvalget i forkant av møtet.